Informativa integrativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 per la protezione dei dati personali (GDPR)

Assistenza tramite Contact Center

Ad integrazione dell'informativa privacy sulla protezione dei dati personali ("informativa privacy") già resa e comunque consultabile nella sezione privacy del sito internet della Banca, a cui rimandiamo per ogni ulteriore informazione qui non espressamente prevista, BdM Banca S.p.A. (a seguire anche la "Banca" o "il Titolare"), in qualità di Titolare del trattamento, Le fornisce le informazioni, in qualità di interessato, in ordine alle finalità e alle modalità del trattamento dei Suoi dati personali relativamente all'assistenza fornita Le tramite Contact Center.

Titolare del Trattamento, Responsabile per la protezione dei dati ed esercizio dei diritti

Il Titolare dei Suoi dati è BdM Banca SpA, con sede legale in Bari – Corso Cavour 19 contattabile all'indirizzo e-mail: bdmbanca@postacert.cedacri.it.

Il Titolare ha nominato un Data Protection Officer (Responsabile per la protezione dei dati personali) al quale l'interessato potrà rivolgersi per esercitare i propri diritti o per avere informazioni relative agli stessi e/o alla presente Informativa, contattabile all'indirizzo di posta elettronica bdmccodataprotectionofficer@mcc.it ovvero al seguente indirizzo PEC: privacy.bdm@postacert.cedacri.it.

Finalità e base giuridica

La Banca tratta i dati personali dell'interessato per le finalità di seguito illustrate.

1. Esecuzione di un contratto o esecuzione di misure precontrattuali

La Banca tratta i Suoi dati personali per gestire i contatti tramite telefono con operatore sia su Sua richiesta (es. richiesta di supporto, sblocco credenziali etc.) che su iniziativa della Banca stessa.

I dati saranno conservati dalla Banca per 10 anni e sei mesi dalla conclusione del rapporto contrattuale, salvo il protrarsi ai fini di accertamento, esercizio o difesa di un diritto della Banca in sede giudiziaria.

2. Perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi

La banca effettua altresì trattamenti di dati personali per legittimo interesse e in particolare quelli relativi alla registrazione delle conversazioni telefoniche con finalità di attestazione della correttezza:

- del riscontro alle richieste ricevute,
- delle comunicazioni effettuate dalla banca.

I dati saranno conservati per il periodo utile al perseguimento della citata finalità e comunque non oltre 13 mesi dalla data di registrazione, salvo il protrarsi ai fini di accertamento, esercizio o difesa di un diritto della Banca in sede giudiziaria.

Natura del conferimento e conseguenze rifiuto

Il conferimento dei dati di cui al punto 1 del precedente paragrafo risulta necessario al perseguimento delle finalità e il mancato conferimento comporterà l'impossibilità per la Banca di dare seguito alle Sue richieste.

Il conferimento dei dati personali di cui al punto 2, basato sul legittimo interesse, non è obbligatorio e Lei potrà opporsi a detto trattamento in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, con le modalità indicate al paragrafo 11 (Diritti degli interessati) dell'informativa privacy e salvo sussistano motivi legittimi cogenti prevalenti e/o di esercizio e/o difesa di un diritto della Banca o di terzi, la Banca stessa si asterrà dal trattare ulteriormente i dati.

Categorie di Dati personali trattati

I dati sono raccolti e registrati per il perseguimento delle finalità indicate e nel rispetto dei principi fondamentali stabiliti dal GDPR e dalla normativa applicabile. Per tali finalità, sono trattate le seguenti categorie di dati personali:

- dati anagrafici, come il nome e il cognome;
- informazioni di contatto, come il numero del telefono fisso e del cellulare;
- dati relativi all'eventuale rapporto in essere con la Banca;
- registrazioni audio;
- qualsiasi altra tipologia di dato da lei comunicato nell'ambito del contatto telefonico.

Le ricordiamo di non comunicare dati personali particolari (quali i dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona) riferibili a Lei e/o a terzi e, in generale, di non comunicare informazioni che non siano necessarie per gestire la Sua richiesta di assistenza e/o di accesso a prodotti/servizi della Banca.

Si ricorda, infine, che Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali o ad altra Autorità di controllo ai sensi dell'art. 13, par. 2, lettera d) del GDPR.